

POLÍTICA DE CALIDAD

La Fundación Secretariado Gitano es una entidad no lucrativa cuya misión es la promoción integral de la comunidad gitana desde el respeto a su identidad cultural. Los valores que dirigen sus actuaciones son:

Interculturalidad. Apoyar y defender una sociedad plural, fomentando la convivencia, el conocimiento mutuo y las relaciones entre las personas de distintas culturas.

Solidaridad. Reducir las desigualdades socioeconómicas y compensar las desventajas.

Dignidad y justicia. Defender los derechos humanos y fundamentales y apoyar el desarrollo de las personas. Mejorar la imagen pública del pueblo gitano, promover su ciudadanía y propiciar que la comunidad gitana sea miembro de pleno derecho en la sociedad.

Capacitación y participación. Implicar a los gitanos y gitanas en su promoción y facilitar su acceso a los medios que la hagan posible. Promover el desarrollo del propio grupo, tanto desde una perspectiva cultural como de identidad y promoción colectiva, y su participación en el desarrollo del territorio en el que conviven con el resto de la población.

Apertura. Colaborar con diferentes entidades, sumar fuerzas, promover el trabajo en red. Colaborar con personas, asociaciones, ONG, plataformas y organismos, públicos y privados, que trabajan por la promoción de la comunidad gitana.

Esta misión y estos valores pretenden apoyar el acceso de las personas gitanas a los derechos, servicios y recursos sociales en igualdad de condiciones con el resto de los ciudadanos. Para ello realiza todo tipo de acciones dirigidas a mejorar las condiciones de vida de las personas gitanas y a potenciar el reconocimiento, apoyo y desarrollo de su identidad cultural.

Estas acciones son de dos tipos:

- Servicios directos a la comunidad gitana para promocionar y mejorar sus condiciones de vida.
- Actuaciones destinadas al fomento de políticas más activas dirigidas a la comunidad gitana.

Estas dos líneas de acción se concretan en:

- El trabajo por la promoción e incorporación plena de los gitanos y gitanas en la sociedad española.
- La mejora de la imagen pública del pueblo gitano y difundir sus valores culturales en la sociedad.

- El desarrollo de programas de promoción en los campos educativo, sanitario, juvenil, de empleo, mujer, así como aquellos ámbitos que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de la comunidad gitana.
- La oferta de servicios de información, formación, orientación y asesoramiento a las asociaciones, administraciones y todas aquellas entidades que estén interesadas en las cuestiones gitanas.
- El desarrollo de medidas de sensibilización y campañas generalistas con el objetivo de incidir en las causas estructurales de la desigualdad.
- La defensa y el apoyo de los intereses del pueblo gitano tanto a nivel nacional como internacional; Influyendo en la toma de decisiones de los niveles políticos que afecten a la comunidad gitana. Especialmente en la Europa Ampliada incrementando la colaboración con los nuevos miembros y candidatos a la Unión Europea y tratando de influir en las políticas que puedan afectar a la comunidad gitana de estos países.

Las grandes ONG de acción social se enfrentan a los retos principales de cualificar a sus profesionales, de asegurar la calidad en la gestión y en la prestación de servicios, así como de hacer llegar su mensaje con mayor claridad a la ciudadanía. La visibilidad y las exigencias de transparencia y de rendición de cuentas son hoy más importantes que nunca en un momento en que la legitimidad democrática de las organizaciones sociales debe de ser puesta en valor frente la creciente competencia del sector lucrativo en la provisión de muchos servicios en el área social. Asimismo, esa legitimidad democrática precisa reforzarse promoviendo una mayor conexión de la organización formal con su base social.

El compromiso de la FSG explicitado en su plan estratégico consiste en mantener y aumentar la calidad de los servicios y programas de manera que tengan una mayor adaptación a las necesidades de las personas a las que van dirigidos y un mayor impacto sobre sus condiciones de vida. Por tanto, nuestra organización se compromete a la mejora continua y al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que le sean de aplicación.

Los sistemas de mejora de la calidad son hoy imprescindibles para las organizaciones sociales. Pero el enfoque de la calidad no debe restringirse a la gestión o a los servicios que prestemos. La calidad debe garantizarse sobre los valores y los estilos que nos diferencian como entidad social.

A menudo nos centramos en asegurar la calidad en los procedimientos, sin contemplar la calidad como una cuestión de fondo, orientada al compromiso y al desarrollo de las personas para las que trabajamos. Por tanto, debemos extender la cultura de la calidad entre los trabajadores y trabajadoras, en la organización, como fórmula de hacer bien las cosas y hacerlas desde el compromiso con los valores de la entidad, evitando que sea sólo una moda que complique el trabajo.

Una de las señas de identidad de nuestra Fundación ha sido siempre la preocupación por el buen hacer, la eficacia y la eficiencia, tanto en los servicios y actividades que prestamos a la comunidad gitana como en la gestión de los proyectos. Por ello hemos incorporado procedimientos y protocolos de funcionamiento que mejoren el resultado de nuestro trabajo y la satisfacción de las personas beneficiarias de nuestros servicios y de los demás agentes interesados: administraciones públicas, otros financiadores y resto de instituciones sociales. Somos conscientes, además, de la necesidad de transparencia que deben mostrar las entidades que, como nuestra Fundación, trabajan con financiación pública, lo que nos obliga a acreditar la buena gestión de los fondos que recibimos y la calidad de los proyectos que desarrollamos.

Los grupos de interés de la FSG son:

- Personas usuarias de los servicios.
- Administraciones Públicas y otros organismos financiadores o entidades colaboradoras (empresas, Ongs, etc.).
- Trabajadoras/es y voluntariado de la FSG.
- El conjunto de la sociedad

GESTOR DE CALIDAD

La dirección ha designado a un miembro de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya, en el caso de la FSG:

- a) Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la calidad: Certificación ISO, Cuadros de Mando, Evaluaciones (de satisfacción de clientes externos, de los programas –funcionamiento, resultados e impacto -, del clima laboral), Planes de Mejora...etc.
- b) Informar a la dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- c) Apoyar u asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente externo (destinatarios de los programas, financiadores, empresas y otros colaboradores de la entidad) en todos los niveles de la organización.

Respecto a los aspectos destacables de estas funciones, Podemos sintetizar sus funciones y responsabilidades en las siguientes cuatro áreas de trabajo:

1. Apoyar:

- A la dirección a definir, difundir y mantener la Política de Calidad y los principios de gestión de la calidad.

- En la toma de decisiones para la correcta implantación y el cumplimiento de los requisitos internos derivados del Sistema de Gestión.

2. Asegurar:

- Que todos los responsables de la entidad conocen los requisitos del cliente externo y los transmiten a los técnicos a su cargo.

3. Coordinar:

- La realización de las auditorías internas de calidad, siendo aconsejable que sea parte activa en las mismas.
- Las acciones derivadas de la detección de las no conformidades, articuladas en los planes de mejora relativos a las diferentes áreas afectadas por las evaluaciones y auditorías (gestión de programas y otros procesos, atención a los clientes y clima laboral).
- Los mecanismos de participación del personal: equipos de mejora, sugerencias.
- Las acciones formativas derivadas del estudio de las necesidades de formación relacionadas con la gestión de calidad.

4. Promover:

- La activa participación del personal en el diseño y mejora de los procedimientos e instrucciones de trabajo.
- La prevención.

Estas funciones se resumen en que el “gestor de calidad” asegura el buen funcionamiento del sistema (su eficacia, su eficiencia y su mejora continua), y por otra parte (y tal como he leído en alguna página de Internet...) es el verdadero “representante del cliente” dentro de la organización, ya que tiene como función asegurar que toda la organización conozca los requisitos del cliente, los entienda y los cumpla.

COMITÉ DE CALIDAD

La constitución del comité de calidad es una estrategia de trabajo de la Dirección que permitirá la participación e involucramiento del personal en los procesos claves de la FSG, esto es esencial ya que el comité de calidad, es el pilar principal para lograr la implantación y desarrollo de la Política y el Sistema de Gestión de la Calidad.

Para su integración se propuso por parte de la Dirección a los siguientes componentes del Comité de Calidad:

- Emilio Conejo (Responsable del Área de Calidad).
- Pedro Rincón (Responsable de la Unidad de Planificación y Control).
- Mar Fresno (Directora Territorial de Castilla y León).
- Antonia Sánchez (Coordinadora Provincial de Sevilla)
- Belén Sánchez-Rubio (Directora de Programas Internacionales del Departamento Internacional).
- Maribel Santi (Departamento de Administración).

Con la creación del Comité de Calidad, se aprueba un plan de trabajo para los años 2012 y 2013, partiendo de la Misión, Visión, Valores y la Política de calidad de nuestra entidad. Posteriormente se elabora un Mapa de Procesos y los documentos que contienen los procedimientos generales que conforman el Sistema de Gestión de la FSG.

ALCANCE DEL COMITÉ DE CALIDAD

1. El Comité de Calidad promueve, es consultado y consensua propuestas para trasladar a la dirección sobre:
 - La implantación y el desarrollo de la Política y del Sistema de Gestión de Calidad.
 - El establecimiento y supervisión de los procesos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - La difusión y comprensión de la política de la calidad por parte de todos los trabajadores y el voluntariado de la entidad, así como la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
 - La difusión y concientización acerca de la necesidad del cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad
2. Aprobar y Supervisar los Planes Anuales de Calidad, así como sus diferentes Medidas y Líneas de Actuación.
3. Supervisar y participar en el desarrollo de las auditorías internas de calidad.
4. Colaborar en el proceso de certificación ISO, y cualquier otra certificación de Calidad, de la entidad.
5. Definir las NO CONFORMIDADES del Sistema, así como las ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS Que las resuelvan.
6. Identificar y definir las áreas de oportunidad de mejora.

Fdo. / D. Pedro Puente Fernández
PRESIDENTE